

EL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS: APRENDIZAJES DE LA EXPERIENCIA EN LA UNED DE COSTA RICA

(Self Evaluation in academic programs: experience learning in the UNED Costa Rica)

ROSBERLY ROJAS CAMPOS

(UNED, Costa Rica)

RESUMEN: La autoevaluación se concibe en la UNED como un proceso de análisis a lo interno del programa, realizado de manera participativa por los actores que lo conforman (estudiantes, profesores, graduados, administrativos, empleadores) cuyo fin es emitir juicios acerca de su calidad académica, en aras de su mejoramiento y acreditación. Para realizar este proceso se han construido componentes de evaluación (Proceso de Enseñanza – Aprendizaje, Gestión, Egresados y graduados, Desarrollo, Personal Académico y Estudiantes). El proceso se hace operativo en etapas, que abarcan los momentos preparatorios (decisión, conformación del equipo evaluador, elaboración del proyecto), la ejecución (investigación y documentación) hasta la elaboración del informe final y la aplicación de mejoras que posibiliten la acreditación. La autora realiza además un análisis de las fortalezas y debilidades que muestran las experiencias de autoevaluación realizadas hasta la fecha en la Universidad.

Autoevaluación- calidad- educación a distancia - acreditación.

ABSTRACT: Self Evaluation in the Distance Education University of Costa Rica is defined as a participative process between the students, professors, graduates, administrative personnel and employers. The objective of this process is to value and to improve the academic quality of a program. The evaluation is guided by «evaluative components», such as Teaching-Learning Process, Management, Graduates, Development, Academic Personnel, Students. The process is divided in phases that include the preparatory moments (decision, team consolidation, project elaboration), the implementation (research and documentation), the elaboration of the final document, the application of improvement actions and the accreditation. The writer also analyzes the positive and negative experiences in self evaluation in the University.

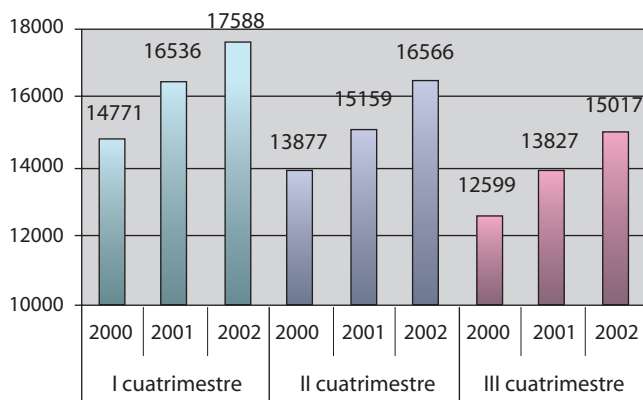
Self evaluation – quality - distance education - accreditation

1. CONTEXTO Y ANTECEDENTES

La Universidad Estatal a Distancia (UNED) es una institución pública cuya misión es brindar acceso y permanencia a la educación superior a todos los sectores de población nacional, especialmente a aquellos que por sus condiciones personales o socioeconómicas requieren de los métodos y técnicas de la educación a distancia para su inserción efectiva en la sociedad y el mejoramiento de su calidad de vida, contribuyendo así al bienestar de la sociedad costarricense.¹

El carácter público y su rol en el desarrollo nacional exige a todos los que conformamos esta institución a responder con calidad y excelencia en los servicios educativos. Esta preocupación por la calidad se ha traducido en un quehacer institucional de mejoramiento que ha estado presente en los 26 años de existencia de la UNED².

En el año 2002, la matrícula de la UNED representó un 27,1% del total de la matrícula de las Universidades Estatales, esto la ubica como la segunda universidad pública en Costa Rica en términos del número de estudiantes. El rápido crecimiento de la matrícula de la Universidad a partir del año 2000 conlleva la responsabilidad de continuar brindando a los estudiantes programas de calidad, y de comprometerse con el mejoramiento permanente de las carreras.



¹ Misión de la UNED.

² Un estudio detallado del desarrollo de la evaluación en la UNED fue realizado por Arce, Rocío. La evaluación en la Universidad Estatal a Distancia. Mimeo. 2002

Al analizar la matrícula de la Universidad³, se puede observar en el gráfico 1 la tendencia ascendente para todos los cuatrimestres de los últimos 3 años. El crecimiento bianual de la matrícula (2000 a 2002) en las carreras de grado muestra un incremento del 19,1% del primer cuatrimestre del 2000 al correspondiente del 2002, del 19,4% en el segundo cuatrimestre y del 19,2% en el tercer cuatrimestre respectivamente.

Diversos fenómenos han contribuido a este aumento. En el ámbito nacional, la UNED ofrece carreras de alto reconocimiento académico a un costo menor que las opciones educativas de mercado. Además, la globalización y la apertura de mercados hacen de la educación a distancia una opción educativa cada vez más adecuada a las condiciones socioeconómicas de los costarricenses. El estudiante tiene la oportunidad de trabajar mientras realiza sus estudios para obtener experiencia laboral e ingresos con que financiar su educación y las obligaciones familiares.

Asimismo, una vez graduado requiere continuar estudios de posgrado o educación continua para garantizar su competitividad en el mercado laboral, para lo cual la educación a distancia sigue siendo la opción más pertinente. Como se observa en la tabla 1, el crecimiento de la matrícula en el Sistema de Estudios de Posgrado se ha incrementado alrededor de un 140% en los últimos dos años.

	Número de estudiantes								
	2000			2001			2002		
	I	II	III	I	II	III	I	II	III
TOTAL	195	198	270	398	437	404	472	492	406
Crecimiento anual	-	-	-	104,1%	120,7%	49,6%	18,6%	12,6%	0,5%
Crecimiento bianual	-	-	-	-	-	-	142%	148%	50%

Fuente: Informe de labores UNED.

TABLA 1. Universidad Estatal a Distancia. Número de estudiantes matriculados por periodo académico en programas de posgrado 2000 a 2002.

³ Datos proporcionados por la Oficina de Registro.

Frente a estos cambios contextuales la Universidad debe responder a sus estudiantes con programas académicos de calidad. Para ello, la UNED ha avanzado en procesos de evaluación y autoevaluación acordes con las particularidades de la educación a distancia, en los cuales se pone especial énfasis en los medios educativos y los canales de comunicación entre estudiantes, personal académico y profesional de la Universidad.

Programa	promedio	%
Ciencias de la Educ. énfasis I y II ciclo	3875	24%
Ciencias de la Educ. énfasis en Docencia	673	4%
Enseñanza de la Matemática	543	3%
Ciencias Educación énfasis I. Y II Concentración en Inglés	518	3%
Protección y Manejo de los Recursos Naturales	516	3%
Administración de empresas énfasis en Contaduría	277	2%
Ciencias de la Educ. Énfasis Adm. Educativa	196	1%
Producción y Comunicación Agropecuaria	183	1%
Ciencias Criminológicas	160	1%
Administración de Empresas Agropecuarias	141	1%
TOTAL 7082	43%	TOTAL DE
ESTUDIANTES DE PROGRAMAS DE GRADO	16384	100%

Fuente: Informe de labores
2002 UNED.

TABLA 2. Número de estudiantes matriculados en Programas de Grado en Autoevaluación 2002

Hasta el momento, tres programas académicos han realizado procesos de autoevaluación y se encuentran en la etapa de mejoramiento: [Producción y Comunicación Agropecuaria](#), [Administración de Empresas Agropecuarias](#) y [Enseñanza de la Matemática](#). Los programas de [Ciencias de la Educación con énfasis en I y II Ciclos](#), y [Administración de Empresas con énfasis en Contaduría](#) se hallan en procesos de autoevaluación. Las carreras de [Protección y Manejo de los Recursos Naturales](#), [Ciencias de la Educación con énfasis en Docencia](#), [Ciencias Educación con Concentración en. Inglés](#), [Ciencias de la Educación con énfasis en Administración Educativa](#), [Ciencias Criminológicas](#) están iniciando sus procesos de autoevaluación en el año 2003.

En el posgrado, el [Doctorado en Educación](#) ha finalizado la autoevaluación y la visita de pares académicos por parte del Sistema de Carreras y Postgrados Regionales (SICAR) del [Consejo Superior Universitario Centroamericano](#), que es el único organismo de acreditación de programas de posgrado en la región centroamericana.

Estos procesos de autoevaluación y de mejoramiento académico benefician a un número importante de estudiantes. Las carreras involucradas en estos procesos representaron un 43% de los estudiantes matriculados en la UNED en el 2002 (sin incluir el posgrado), como se observa en la tabla 1, lo cual representa un impacto importante en la población estudiantil.

2. EL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN EN LA UNED

En los procesos de autoevaluación la UNED se valora el quehacer universitario para así detectar las fortalezas y los aspectos que requieren mejorarse en el logro de la calidad académica. Esto ha requerido la participación y realimentación de cada uno de los actores que intervienen en el programa: estudiantes, profesores, administrativos, graduados, empleadores. En estos procesos intervienen además diferentes instancias internas a la Universidad que coadyuven en su éxito. En la UNED intervienen fundamentalmente la Comisión de Autoevaluación (conformada por académicos pertenecientes al programa), el Programa de Autoevaluación Académica, la Vicerrectoría Académica (gestiona la autoevaluación e implementa las acciones del plan de mejoramiento) y la Vicerrectoría de Planificación (elabora las investigaciones, bases de datos y apoya la puesta en práctica del plan de mejora)

El programa académico constituye el núcleo del proceso educativo de una disciplina, en el cual la Universidad concreta su proyecto educativo (filosofía, objetivos y valores) a través del proceso de enseñanza aprendizaje, en el caso de la UNED este es el objeto de evaluación. Para la autoevaluación del programa, este se ha dividido en componentes, determinados por aspectos fundamentales del quehacer académico en los cuales se desarrollan procesos, se obtienen productos y participan los diferentes actores involucrados en la enseñanza y aprendizaje. Cada uno de éstos corresponden a las variables de evaluación del Programa Académico.

Componentes de calidad del programa académico	
Proceso de Enseñanza Aprendizaje	Personal Académico.
Interrelación Investigación-Docencia-Extensión.	Estudiantes.
Gestión Académica.	Egresados y Graduados.
Estructura administrativa del programa académico.	Democratización
Recursos humanos administrativos, financieros y materiales	Desarrollo
Canales de Comunicación	Cumplimiento de la filosofía, objetivos y valores institucionales

Fuente:Rojas Rosberly y Karla Salguero. Guía de Autoevaluación de programas académicos con fines de acreditación en la UNED. San José. CIEI, UNED. 2000.

TABLA 3.

Para cada uno de los componentes, se han establecido criterios de calidad, definidos como «constructos que orientan conceptual y metodológicamente el proceso de autoevaluación. Constituyen un punto de vista valorativo y sirven como base al juicio de calidad sobre la calidad de la institución o al programa objeto de análisis» (CSUCA,1988, p.15). Para cada uno de los criterios se proponen evidencias que provean información a la Comisión de Autoevaluación para realizar la valoración del cumplimiento de la calidad en el programa académico.

- Proceso de Enseñanza Aprendizaje: se evalúa la planificación, desarrollo y evaluación de las actividades, experiencias educativos y recursos didácticos para lograr los objetivos educacionales propuestos por el programa académico, de acuerdo con el proyecto educativo de la Universidad y la realidad económica, social, política, cultural y ambiental del país.
- Gestión: contempla tanto la realización de funciones administrativas como académicas. En los aspectos administrativos se evalúa los diferentes procesos necesarios para la entrega de la docencia del programa, coadyuvando al cumplimiento de las metas respecto al número, rendimiento y satisfacción de los estudiantes. Además se valora la promoción de condiciones laborales y profesionales al personal del programa que le brinden posibilidades de realizar un trabajo de calidad.

En los aspectos académicos se valoran los procesos para la toma de decisiones, es decir, la supervisión del planeamiento, diseño, desarrollo y evaluación del programa para el logro de los objetivos y del perfil académico final de los estudiantes.

Además, se consideran los canales de comunicación entre los diferentes actores: tutores, encargados de procesos, estudiantes, productores académicos, con miras a la retroalimentación y mejoramiento del programa.

El éxito de la gestión de un programa académico a distancia tiene como determinantes, además, la efectividad de la estructura administrativa, y la asignación de recursos materiales y financieros para su fortalecimiento y desarrollo.

- Egresados y graduados: Se refiere a los estudiantes que participaron y concluyeron un programa académico, ya sean graduados o aquellos que han terminado el plan de estudios y tienen pendiente el trabajo final de graduación. Estos estudiantes aportan sus opiniones y percepciones acerca de su experiencia durante el proceso de enseñanza aprendizaje; y el cumplimiento de las expectativas laborales, profesionales, sociales y económicas con la consecución de su programa.
- Desarrollo: se valora la contribución del programa académico al desarrollo nacional, en correspondencia con las necesidades socioeconómicas, laborales, culturales, según el contexto nacional e internacional.

- **Personal Académico:** La evaluación de este componente implica el análisis de la correspondencia entre el personal académico, los principios y estrategias pedagógicas del proyecto educativo del programa. Asimismo, la producción intelectual de los profesionales del programa, su correspondencia en el proceso de formación integral de los estudiantes y la utilización de las tecnologías disponibles para la educación a distancia. Es preciso revisar, además, las condiciones que brinda la institución para el desarrollo y capacitación del personal académico, de manera que permitan el sentido de pertenencia y compromiso con el proyecto educativo de la Universidad.
- **Estudiantes:** se evalúa la satisfacción del estudiante con respecto a la formación recibida, en términos de su acceso, permanencia y éxito en el programa académico.

El programa académico debe disponer de estudios sobre las características socioeconómicas y demográficas de sus estudiantes que le permitan ofrecer un servicio educativo, desde la perspectiva de igualdad de oportunidades para todos los sectores poblacionales, en una dimensión holística.

Para facilitar los procesos, el Consejo Universitario de la UNED ha creado el PAA⁴ como una unidad estratégica dirigida a la autoevaluación de programas de pregrado, grado y posgrado para fines de mejoramiento y acreditación. El equipo del PAA asesora a las Comisiones de Autoevaluación (CAE) en el diseño de los estudios evaluativos, participa en el desarrollo operativo de los procesos de autoevaluación y coordina con las diferentes instancias que intervienen en los procesos de autoevaluación de seguimiento a los proyectos de mejoramiento.

De acuerdo con la experiencia obtenida por los miembros del PAA, la autoevaluación en la UNED se ha organizado en etapas que siguen los programas académicos de acuerdo con sus objetivos de mejoramiento o acreditación.

3. ETAPAS DE LA AUTOEVALUACIÓN EN LA UNED

Las etapas o fases corresponden a aquellos momentos claramente definidos en el desarrollo de la autoevaluación de un programa académico, delimitados en sus alcances, lo cual permite dar seguimiento a sus objetivos. A continuación se presenta una breve caracterización de cada una de esas etapas.

⁴ Sesión 1560-2002, art. IV, inciso 10 celebrada el 15 de marzo de 2002

3.1. Decisión de autoevaluación

La autoevaluación debe ser un proceso voluntario, que surge del interés y las necesidades de mejoramiento de la calidad del programa, pero que una vez asumido el compromiso por parte de los gestores del programa, el desarrollo responsable del proceso se convierte en una actividad académica primordial e impostergable.



ESQUEMA 1. Etapas de la autoevaluación de programas académicos en la UNED

La decisión de autoevaluación de un programa académico, que inicialmente es establecida entre el Encargado del Programa y el Director de la Escuela, se presenta al Consejo de Escuela (donde están presentes los Encargados de las Cátedras y de los Programas, y la representación estudiantil) para su respectiva aprobación.

3.2. Conformación de la comisión de autoevaluación

La autoevaluación es un proceso democrático y participativo. Este requiere el compromiso de los responsables del programa académico, incluidos los Encargados de Cátedra, para llevar a cabo un proceso de auto-estudio que les permita establecer acciones de mejoramiento de la calidad. El Encargado del Programa con un grupo de Encargados de Cátedra (4 en general) y un

representante estudiantil conforman la Comisión de Autoevaluación —CAE—. Se espera lograr en esta etapa un equipo interdisciplinario, responsable y dispuesto a ejecutar el proceso de autoevaluación del programa.

3.3 Elaboración del proyecto de autoevaluación

Una vez conformada la CAE, se inicia la coordinación con el Programa de Autoevaluación Académica para elaborar el proyecto de autoevaluación que guiará las acciones de la Comisión. En el proyecto se establecen los objetivos y las metas del proceso de autoevaluación, el cronograma de acciones y los recursos involucrados. Este proyecto debe estar apoyado en la Guía de Autoevaluación de Programas Académicos en la UNED (Rojas y Salguero, 2000) y la Guía de Acreditación para Programas de Educación a Distancia del [Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior](#) (SINAES), una vez que se cuente con ella⁵.

3.4. Análisis documental: contexto y pertinencia del programa

Uno de los criterios de calidad de un programa académico consiste en su pertinencia con el contexto nacional e internacional. De ahí que los proyectos de autoevaluación contengan como uno de sus objetivos el análisis del plan de estudios y su pertinencia en relación con el contexto. Este análisis soporta, además, las posteriores investigaciones con los actores del programa explicadas en la siguiente etapa. En esta etapa se elabora el documento denominado Análisis del Contexto, aplicado a la disciplina en particular.

3.5 Diseño, recolección y procesamiento de información

La metodología del proceso de autoevaluación se ha desarrollado en concordancia con los proyectos de autoevaluación de cada programa y la metodología propuesta en la Guía de Autoevaluación para la UNED.

La metodología para los procesos investigativos relacionados con la autoevaluación implica llevar a cabo los siguientes procesos:

⁵ EL SINAES ha informado a la UNED que la Guía se publicará durante el 2003.

- Diseño Muestral
- Construcción y Validación de los Instrumentos
- Recolección de la Información
- Procesamiento y Análisis de la Información

La discusión y análisis de la realidad del programa académico, realizados en las sesiones de CAE, generan planteamientos a priori que se convierten en hipótesis para ser probadas, a través de procesos investigativos conjuntos con el Centro de Investigación y Evaluación Institucional de la UNED (CIEI).

3.6. Elaboración del informe final de autoevaluación

El Informe Final de Autoevaluación es el documento que recoge los juicios sobre la calidad del programa académico. Una vez recolectada la información pertinente, la CAE debe analizarla y establecer sus valoraciones acerca del proceso educativo del programa, tomando como base los objetivos del proyecto.

Además, este informe debe contener un listado de acciones claramente identificadas para aquellos aspectos del programa que requieran mejoramiento.

Cada componente se redacta y se envía a las instancias de la universidad directamente relacionadas de modo que el informe final sea un producto participativo y consensuado.

3.7 Construcción del plan de mejoramiento

En el Informe Final de Autoevaluación se establecen las acciones de mejoramiento necesarias en el programa académico con miras a lograr mayor calidad y una posible acreditación. En el marco del enfoque de proyectos, esas acciones de mejora deben ser planteadas como proyectos específicos para cada una de las áreas del proceso educativo.

3.8. Validación del proceso: selección, preparación y visita de pares externos

La revisión interna del programa académico debe ser complementada con la visión de especialistas externos a la Universidad. Esta etapa tiene como

objetivo enriquecer el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejoramiento con los aportes de los Pares Externos, así como garantizar a la Universidad que el proceso realizado por la CAE es válido, con miras a una posterior acreditación. Esta etapa se desarrolla paralelamente a la construcción y la implementación del Plan de Mejoramiento.

3.9 Implementación del plan de mejoramiento

El Plan de Mejoramiento involucra diferentes instancias de la Universidad, por lo tanto su implementación requiere el apoyo decidido e indispensable de las autoridades superiores, tanto en la vinculación de las diferentes unidades como en la asignación de recursos para la ejecución de los cambios a corto, mediano y largo plazo.

3.10 Decisión de acreditación

La acreditación de los programas de grado en Costa Rica la realiza el SINAES, quien por ley es el único organismo con la potestad de realizarla en el país. Sin embargo, hasta junio de 2003, el SINAES no ha publicado la Guía de Acreditación para programas de Educación a Distancia, por lo que a nivel de grado no ha sido posible solicitar la acreditación en Costa Rica.

En el nivel de posgrado, el Sistema de Carreras y Postgrados Centroamericanos (SICAR) se encarga de la acreditación de las maestrías y doctorados. En este sentido, ya se ha finalizado la evaluación de un programa y otros se encuentran en el proceso.

4. DIMENSIONES ESTRATÉGICAS

Los procesos de autoevaluación en los programas académicos de la UNED involucran todas las instancias institucionales debido a la estructura organizacional de la universidad. Si bien los procesos docentes están concentrados en las Escuelas⁶, en las cuales se organizan las cátedras y los programas, la conformación de la Unidad Didáctica Modular⁷, eje del proceso de aprendizaje, requiere la participación de productores académicos⁸, especialistas en la materia y los profesores de la Escuela. Asimismo, son institucionales los procesos de capacitación en educación a distancia, investigación, extensión y todos los servicios administrativos de apoyo a la docencia⁹. Sin excluir los procesos de

producción Editorial, Registro y Bienestar Estudiantil que brindan servicios a los estudiantes y académicos de todos los programas de la Universidad. Esta vinculación entre procesos académicos y administrativos hace que no se puede delimitar la autoevaluación al ámbito inmediato de las Carreras o Escuelas sino que, en la UNED, es un proceso de revisión institucional.

Por lo tanto al realizar un análisis del proceso de autoevaluación en la UNED debe tomarse en cuenta la integralidad e institucionalidad del proceso. Conjuntamente con la ejecución de las etapas propias del proceso, deben establecerse condiciones generales que posibiliten su realización de manera eficiente y efectiva. Estas condiciones son llamadas en este artículo las dimensiones estratégicas.

Según el criterio de la autora, dada la experiencia de la autoevaluación en la UNED, las dimensiones son de naturaleza estratégica, metodológica y de gestión. Seguidamente, se presenta un análisis de los procesos de autoevaluación en la UNED desde las dimensiones de Marco Estratégico, Metodología y Gestión.

4.1. Marco estratégico

Esta dimensión se refiere a aquellos elementos de índole estratégica, que abarcan tanto el ámbito institucional como la función misma de las oficinas involucradas directamente en la autoevaluación. Comprende las decisiones claves, con alto nivel conceptual y político que definen la estrategia a seguir en

⁶ La UNED cuenta con cuatro Escuelas: Ciencias de la Educación, Ciencias Exactas y Naturales, Ciencias Sociales y Humanidades, Ciencias de la Administración.

⁷ La Unidad Didáctica Modular es el conjunto de medios que el estudiante tiene a su disposición para el aprendizaje en los cursos. Actualmente la UNED cuenta con variedad de recursos que pone a disposición de los estudiantes: La videoconferencia, que permite conversar con personas que se miran en una pantalla y que pueden estar en cualquier otro lugar del mundo. La imagen de las personas se combina con material didáctico como diagramas, fotografías, videos, etc. También existe la versión con solo sonido o «audioconferencia». Los cursos electrónicos, que funcionan mediante Internet y actualmente usan la plataforma Microcampus. Los videos, que tradicionalmente se distribuían en videocinta pero actualmente también se pueden desarrollar en formato digital para ver en computadora, mediante disco o por Internet. Los multimedia, generalmente distribuidos en forma de disco compacto, que pueden combinar texto, sonido, imágenes fijas, animaciones electrónicas y videos. El libro de texto impreso o en versión digital, que en el primer caso sigue siendo la opción tecnológicamente más independiente desde el punto de vista de los estudiantes.

⁸ Los productores académicos son funcionarios que brindan los lineamientos metodológicos para la producción de los materiales educativos

⁹ Tales como el Centro de Operaciones Académicas, que administra la aplicación de los instrumentos de evaluación, la oficina de Distribución de Materiales, encargado del trasiego de documentos, entre otros.

el proceso, y las condiciones fundamentales para pasar de un estado actual, que se devela en la autoevaluación a un estado deseado, producto del proceso de mejoramiento.

En este sentido, la UNED ha conformado un Marco Estratégico para los procesos de autoevaluación con acciones concretas, a saber:

- La UNED participó, desde un inicio en el año 1995, en la creación del SINAES, tanto en la organización como en la determinación de lineamientos e indicadores para la acreditación de las carreras universitarias.
- Declaración de la autoevaluación como prioridad institucional, por parte del Consejo Universitario en el año 2000.
- Aprobación de la «Guía de Autoevaluación de Programas Académicos con fines de acreditación en la UNED», por el Consejo de Rectoría¹⁰ en junio 2000. Esta guía es producto de la discusión a lo interno de la universidad y establece el proceso como uno participativo y democrático¹¹.
- Participación de funcionarios de la UNED en SICAR y el Sistema Centroamericano de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (SICEVAES), lo cual ha proyectado la experiencia en el ámbito centroamericano.
- Creación del PAA. Aunque los procesos se iniciaron desde 1999, y se lideraron desde el Centro de Investigación y Evaluación Institucional, en 2002 el Consejo Universitario crea el PAA como una unidad estratégica dirigida a la autoevaluación de programas de pregrado, grado y posgrado para fines de acreditación, que coadyuvará a la implementación de la autoevaluación como prioridad institucional.
- El Consejo Universitario aprobó un Plan de Desarrollo Académico, que sirve como marco de referencia para el establecimiento de las prioridades en la autoevaluación.
- El Consejo Universitario ha solicitado informes sobre el avance de los procesos de autoevaluación en el año 2001 y en el año 2003. Esta acción permite el seguimiento de las autoridades superiores de la institución sobre la ejecución de los proyectos de autoevaluación, con el fin de cumplir con las políticas de rendición de cuentas establecidas en la UNED.

¹⁰ El Consejo de Rectoría está conformado por el Rector y los Vicerrectores Académico, de Planificación y el Ejecutivo

¹¹ Sobre los desarrollos conceptuales y metodológicos de la autoevaluación en la UNED véase, Rojas, Rosberly. «Significado y conceptualización de la autoevaluación de programas académicos en la Educación a Distancia», Memoria electrónica del XI Congreso sobre Tecnología y Educación a Distancia. UNED.2002. Los criterios de calidad para evaluar los programas a distancia se presentan en Rojas, Rosberly. «Criterios de calidad para realizar procesos de autoevaluación de programas académicos en educación a distancia». Memoria electrónica del XI Congreso sobre Tecnología y Educación a Distancia. UNED.2002.

- El Consejo de Vicerrectoría Académica¹² acordó en marzo del 2003 la asignación de 1/4 de tiempo a cada uno de los miembros de las CAE.
- La UNED tiene un Centro de Investigación y Evaluación Institucional que ofrece información relevante para la autoevaluación, tal como investigaciones sobre el quehacer institucional (deserción, uso y acceso a los recursos informáticos), datos estadísticos (sobre matrícula y graduación) e investigaciones relacionadas directamente con los actores del proceso de autoevaluación (estudiantes, graduados, empleadores y personal académico).

Aunque se ha avanzado sustancialmente en la construcción del marco estratégico institucional, los elementos que se presentan a continuación debe ser fortalecidos para garantizar el efectivo desarrollo de los procesos de autoevaluación.

- 🔔 A mayo de 2003 el SINAES no ha publicado una guía de acreditación para programas de educación a distancia. La UNED, como se dijo anteriormente, ha avanzado en la evaluación de los programas, sin embargo, el desconocimiento de los criterios de acreditación provoca incertidumbre en las CAE.
- 🔔 Es fundamental el disponer de estrategias, propias de la educación a distancia, para incorporar los actores del proceso educativo en la autoevaluación. El estudiante de la UNED no dispone de tiempo para asistir constantemente a reuniones de la CAE, especialmente cuando en su mayoría trabajan¹³ tiempo completo, tienen obligaciones familiares y están disperso geográficamente. Se deben implementar estrategias de participación sin exigir «presencialidad». Lo mismo puede aplicarse a los tutores, quienes en su mayoría tienen contrataciones de tiempo parcial en la UNED¹⁴.
- 🔔 Las estrategias institucionales para la difusión y comunicación a los actores educativos, en todas las etapas del proceso de autoevaluación, son un factor de éxito de estos procesos.
- 🔔 Es muy importante que la institución establezca las prioridades de acreditación. Aunque la autoevaluación para mejoramiento debe «universalizarse» en la universidad, debe disponerse de una distribución temporal de carreras que iniciarán la autoevaluación y de aquellas que se acreditarán, de acuerdo con los planes institucionales. Esto incita a las carreras a prepararse para los procesos, con lo que en el momento específico de su inicio, estas habrán avanzado con la sistematización y documentación de sus procesos académicos.
- 🔔 Los sistemas de información institucional son elemento clave para la disposición de datos válidos y confiables para la autoevaluación. Los

¹² Integrado por los jefes y directores de las oficinas y Escuelas de la Vicerrectoría

¹³ De los estudiantes admitidos en la UNED en el año 2002 más del 50% laboran, más del 20% están casados, el 59% son mujeres. Anuario Estadístico 2002 UNED

programas académicos se convierten en un usuario de estos sistemas, por lo cual, la información debe ser organizada tomando en cuenta estas unidades académicas.

4.2. Metodología

La dimensión de metodología se refiere a los elementos inherentes a la manera que cómo se hacen las cosas en un proceso de autoevaluación. Esta dimensión considera los aspectos vinculantes con la operación racional del proceso de autoevaluación en el plano metodológico.

En este aspecto, se presentan los siguientes logros:

- La formulación de las propuestas de autoevaluación se realiza bajo el enfoque de proyectos. Cada proceso de autoevaluación está orientado por un proyecto, donde se establecen los objetivos, la metodología, las actividades y recursos requeridos para llevar a buen fin el proceso.
- La Guía de Autoevaluación establece la realización de un estudio sobre el contexto de la disciplina. Las carreras que ya han finalizado sus informes de autoevaluación realizaron estos estudios, permitiéndoles hacer de este proceso no solo un auto-estudio del «status quo», sino que le ha permitido incorporar una perspectiva futura de sus programas. En este sentido, Municio (2000, p.20) enfatiza que el concepto de calidad ha evolucionado «ha dejado de estar centrado en los productos o servicios para enfatizar la satisfacción y valor percibido por el cliente», por lo que la medición de la calidad debe considerar los desarrollos de la disciplina y la capacidad de la institución de anticiparse a las necesidades de los estudiantes actuales y del futuro cercano.
- La UNED ha construido sus propios componentes de autoevaluación adecuados a la educación a distancia (Rojas y Salguero, 2000, p. 21) como fueron expuestos anteriormente.
- La selección de las técnicas e instrumentos de recopilación de la información requerida para la valoración del programa académico depende de sus características propias y de los objetivos para los cuales se requiere la información. De este modo, cada programa construye sus propios instrumentos, haciendo uso tanto de técnicas cuantitativas generalizables, como de cualitativas que permitan la profundización del objeto de autoevaluación.
- El PAA ha realizado una labor de capacitación en los temas de evaluación, autoevaluación y calidad, tanto a los funcionarios académicos como a

¹⁴ Un 35% de los funcionarios de la UNED son de jornada de ? tiempo o ? de tiempo. En la categoría «profesor» un 97,6% son de ? tiempo y un 2,4% son de ? tiempo. Fuente: Cuadros 113 y 116, Anuario Estadístico 2002. UNED.

aquellos de las dependencias administrativas que brindan apoyo a la docencia. .

- 🔔 En la dimensión metodológica es importante considerar las estrategias para la recolección de información adecuadas a las características de la educación a distancia. La dispersión geográfica de los estudiantes y su reducida presencialidad en la Universidad exigen el desarrollo de métodos innovadores para la recolección de información. En este sentido, el teléfono, el correo electrónico y las videoconferencias ofrecen alternativas para aumentar el porcentaje de participación en las técnicas cualitativas y cuantitativas.
- 🔔 Asimismo, la autoevaluación requiere investigación, y el docente no necesariamente es investigador, de modo que la capacitación al respecto es fundamental para aumentar la efectividad en el trabajo de las CAE

4.3. Gestión

La dimensión de gestión abarca aquellos factores que están supeditados al qué hacer en un momento dado y su oportunidad, donde el factor humano y los recursos son claves en su operación, junto a la responsabilidad política adquirida por la Universidad, la CAE y el PAA para acertar en los alcances propuestos.

La UNED ha avanzado en esta dimensión y ejemplo de ello son los siguientes elementos:

- La Guía establece la aprobación oficial del proyecto de autoevaluación por parte del Consejo de Rectoría, esto brinda mayor compromiso tanto de las autoridades como de los miembros de la CAE.
- Se han completado tres informes de Procesos de autoevaluación de carreras de grado.
- Se ha finalizado un informe de autoevaluación de un programa de posgrado.
- En este momento se desarrollan cinco procesos de autoevaluación de programas de grado.
- La relación entre el asesor del PAA y los miembros de la CAE ha sido de colaboración mutua y trabajo en equipo.
- Existe un alto compromiso de los Encargados de Programa con el proceso de autoevaluación, pero se ha fortalecido también la participación del Director de Escuela en el proceso.
- Se dispone de apoyo administrativo para la CAE, se ha nombrado asistentes en cada Escuela para apoyar los procesos

- Se ha brindado capacitación y motivación con los Administradores de Centros Universitarios. Estos son parte fundamental del proceso por cuanto son los funcionarios (as) que brindan el servicio al estudiante de manera más personal.
 - La participación del PAA, como un ente dedicado a los procesos de autoevaluación y conformado por profesionales en evaluación, le da mayor validez a los procesos.
 - La capacitación y motivación del personal han mejorado la capacidad de respuesta en los diferentes procesos logísticos administrativos. Las oficinas de servicios administrativos se han integrado al proceso y cumplen su rol de facilitadores de los procesos académicos
 - La ubicación de la autoevaluación como prioridad institucional ha llevado a que cada instancia universitaria revise y se comprometa con la calidad académica. Dado que tres programas han completado su autoevaluación y otras se encuentran avanzadas en este proceso, del cual han surgido una serie de mejoras necesarias, el desafío actual de la UNED es lograr articular los procesos institucionales en la ejecución de los proyectos de mejoramiento de la calidad.
- 🔔 En este sentido se debe crear un sistema de vinculación efectiva de las acciones de los planes de mejoramiento, para que las oficinas involucradas coadyuven efectivamente con los programas y Escuelas en el logro de la calidad académica
- 🔔 Las autoridades universitarias juegan un papel fundamental en la aprobación, seguimiento, monitoreo de los avances de los proyectos del Plan de Mejora, además del establecimiento de mecanismos de rendición de cuentas, ante el CONRE, de la ejecución de proyectos de mejoramiento.

5 CONCLUSIONES

Los procesos de autoevaluación en la UNED son resultado de una cultura evaluativa que se ha desarrollado en la institución desde su creación. Como Arce (2002) ha planteado, son la etapa que recoge los aprendizajes obtenidos en las anteriores, en las cuales se enfatizó en la evaluación de los materiales educativos y en la evaluación externa de los programas académicos.

La introducción de procesos autoevaluativos, caracterizados por la participación democrática de los actores del programa conllevó el reto para la institución de crear su propio modelo, adecuado a sus particularidades. Si bien las experiencias de las demás universidades presenciales se ha tomado en cuenta en la UNED, el proceso ha requerido una elaboración propia y particular.

De esta manera, se inició con la conceptualización de términos como calidad, evaluación, autoevaluación para la UNED, los cuales quedaron plasmados, conjuntamente con los componentes y criterios de calidad, en una guía de autoevaluación institucional.

Otro elemento innovador ha sido la orientación del trabajo de las CAE según la metodología de proyectos. Cada proceso de autoevaluación está orientado por un proyecto, pero también las acciones de mejora deben ser establecidas como proyectos de mejoramiento que se presentan según las orientaciones institucionales de la Vicerrectoría de Planificación.

Un desafío adicional ha sido la visibilización e incorporación de los efectos sistémicos de las acciones de mejora propuestas. La organización de los procesos académicos en la UNED requieren la participación directa de instancias académicas (Dirección de Producción Académica) y administrativas (Centro de Operaciones, Distribución de materiales, Editorial, entre otras). De modo que los proyectos de mejoramiento de un programa en particular involucran la institución como un todo.

Si bien en estos procesos se requiere de un «líder institucional», se requiere la motivación y compromiso de todos los actores universitarios. La cultura institucional debe aprovecharse para promover y potenciar los resultados de la autoevaluación. En este sentido, tres lineamientos orientan el desarrollo de un clima organizacional proclive a la autoevaluación: Claridad, que se alcanza en el tanto el proceso de cultura organizacional utilice recursos de comunicación, información y divulgación, claros, completos y veraces. Academia: la cual busca que durante la evaluación exista debate, apertura, estudio y análisis; fundamentada en la tolerancia, transigencia y la objetividad e Interés, por medio de mecanismos de integración, participación y motivación (Rojas y Salguero, 2000).

La participación real de estudiantes y profesores requiere que el proceso de autoevaluación sea adecuado a las características de estos actores. Se deben fortalecer los medios e instrumentos acordes con la educación a distancia que permitan la vinculación de estos sectores de la población.

El seguimiento de las diferentes etapas del proceso de autoevaluación, para detectar debilidades a tiempo y corregirlas, además de revisar la coherencia con los «Lineamientos de política institucional», ha sido un aspecto positivo que las autoridades universitarias le han impregnado al proceso. El estado actual de los procesos conlleva un nuevo reto: la necesidad de definir los criterios e indicadores de evaluación de los proyectos de mejoramiento.

Una vez que el SINAES haya publicado la Guía, que posibilite la acreditación del primer programa de grado a distancia, se habrá completado una etapa más

del desarrollo de la evaluación en la en la UNED de Costa Rica, y deberá, una vez mas, evaluarse y mejorarse para las futuras experiencias de los programas académicos.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ARCE DURÁN, R. (2002). *La evaluación en la Universidad Estatal a Distancia*. Mimeo.
- CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL (2002). *Anuario Estadístico 2002*. San José, Costa Rica: UNED.
- CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO CENTROAMERICANO CSUCA (1998). *Guía para la autoevaluación de programas académicos en la Educación Superior*. SICEVAES. San José, Costa Rica: CSUCA.
- CONSEJO UNIVERSITARIO UNED. *Acta de la sesión 1560-2002*, art . IV, inciso 10 celebrada el 15 de marzo de 2002
- MUNICIO, P. (2000). *Herramientas para la evaluación de la calidad*. Madrid: CISSPRAXIS.
- ROJAS R Y SALGUERO K (2000). *Guía de Autoevaluación de programas académicos con fines de acreditación en la UNED*. San José, Costa Rica: UNED.
- ROJAS, R. (2002). Significado y conceptualización de la autoevaluación de programas académicos en la Educación a Distancia. Memoria electrónica del XI Congreso sobre Tecnología y Educación a Distancia. UNED.2002.
- ROJAS, R. (2002). *Criterios de calidad para realizar procesos de autoevaluación de programas académicos en educación a distancia*. Memoria electrónica del XI Congreso sobre Tecnología y Educación a Distancia. UNED.
- www.uned.ac.cr Sitio electrónico de la UNED de Costa Rica

7. PERFIL ACADÉMICO Y PROFESIONAL DE LA AUTORA

Rosberly Rojas Campos es Magíster en Economía con énfasis en Evaluación Socioeconómica de Proyectos de la Universidad Católica de Chile, además Bachiller en Economía en la Universidad de Costa Rica. Se desempeña como Evaluadora del Programa de Autoevaluación Académica y profesora de la UNED y ha sido profesora universitaria en la Universidad de Costa Rica por 9 años. Es investigadora en temas de Microeconomía y de Calidad Universitaria.

- Teléfonos oficina: (506) 234-18-17
- Celular (506) 830-21-69
- Fax: (506) 234-18-17
- Dirección postal:
Universidad Estatal a Distancia
Apartado 474-2050 San Pedro de Montes de Oca
- rrojas@uned.ac.cr
rosberly@yahoo.com